

## **A MAGYAR Telekom TÁVKÖZLÉSI Nyrt.**

### **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI BÉRELT VONALI SZOLGÁLTATÁSRA**

#### **1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

##### **1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme**

A szolgáltató cégneve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

A szolgáltató rövidített cégneve: Magyar Telekom Nyrt..

A szolgáltató székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

A szolgáltató postacíme: 1541 Budapest

##### **1.1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:**

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) az általános szerződési feltételek 2. pontjában felsorolt függelékek tartalmazzák.

##### **1.1.3. Szolgáltató internetes honlapjának címe:**

*www.magyartelekom.hu*

### **AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÁRGYA ÉS HATÁLYA**

#### **1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya**

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott bérelt vonali szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek.

Az ÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a Függelékben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános bérelt vonali szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt.-re, valamint a szolgáltatóval a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételé-

re vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

### **1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja a bérelt vonali szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a függelék rendelkezése eltér, a függelékben foglaltak az irányadók.

### **1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről**

Az ÁSZF és annak kivonata a függelékben megjelölt valamennyi ügyfélszolgálaton és a szolgáltató [www.magyartelekom.hu](http://www.magyartelekom.hu) internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető. Az előfizetői szerződés megkötésekor valamennyi előfizető térítésmentesen kézhez kapja az ÁSZF kivonatát. A szolgáltató a hírközlési hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - a 7. pontban meghatározottak szerint tájékoztatja előfizetőit.

## **2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA**

A szolgáltatás keretében a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások (termékek) meghatározása:

### **2.1. SZJ 64.20.14.3 – Bérelt vonali szolgáltatás**

2.1.1. Menedzselt bérelt vonali előfizetői szolgáltatás (kereskedelmi néven: Flex-Com) – az 1. sz. függelék szerint.

2.1.2. Nagysebességű digitális bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 2. sz. függelék szerint

2.1.3. GigaLink bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 3. sz. függelék szerint

2.1.4. Analóg bérelt vonali előfizetői szolgáltatás – a 4. sz. függelék szerint

### **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

A bérelt vonali szolgáltatást igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az előfizetői szerződést írásban köthetik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltató általános szerződési feltételeiből áll.

Az igénylő a kívánt bérelt vonali előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújthat be szóban, írásban vagy távbeszélőn a szolgáltatóhoz. A szolgáltatást igénybe venni kívánó ügyfél a függelékekben megjelölt ügyfélkapcsolati helyeken nyújthatja be a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- igénylő neve (cégszerű megnevezés);
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye;
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása;
- igénybejelentés helye, időpontja.

A szerződés megkötéséig az igénylő a megjelölt adatokat bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átíráthatja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a szolgáltató - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontjának az az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére beérkezik.

Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján az igénybejelentés átvételét követő 30 napon belül megküldi az igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Az igénylőnek a szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot, a kézhezvételt követő 30 napon belül aláírva kell visszaküldenie a szolgáltatóhoz. A szerződés

a szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a szolgáltató felmondta.

Írásban megkötött előfizetői szerződés esetén a természetes személy előfizető szerződéskötéskor az előfizetői szerződésben nyilatkozni köteles arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítania kell a bérelt vonali szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet, és a szolgáltatás alkalmi szolgáltatásként nem rendelhető meg.

A szolgáltatás igénybevételének - esetleges - földrajzi korlátait az egyes bérelt vonali előfizetői szolgáltatásokról szóló 1 – 4. sz. függelékek tartalmazzák.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK) AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ**

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, célértékként az előfizetői jogviszony létrejöttétől számított 30 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak.

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogvi-

szony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## **5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

Az egyes bérelt vonali előfizetői szolgáltatásokat meghatározó 1 – 4. sz. függelékek szerint.

Tekintettel arra, hogy a függelékben nem kerültek meghatározásra a minimál értékek, ezért emiatt a minimál értékek megegyeznek a célértékekkel.

## **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell kötelező jelleggel tartalmaznia:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- a) egyéni előfizető (természetes személy) esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- b) nem természetes személy (üzleti/intézményi) előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy adószáma, valamint az előfizető bankszámlaszáma

Az egyedi előfizetői szerződés - az előfizetői jogviszony - azon a napon jön létre, amikor a szolgáltató kézhez veszi az előfizető által is aláírt egyedi előfizetői szerződést. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjának a szolgáltatás átadás/átvételének napja tekintendő.

Az előfizetői szerződés - általában - határozatlan időre jön létre.

Amennyiben - a felek megállapodása alapján - határozott idejű szerződés jön létre, annak időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával megszűnik, kivéve, ha felek a határozott idő lejártát megelőzően megállapodnak a határozott idejű szerződés meghosszabbításában.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT**

## **SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTTELJEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK A HATÁRIDEJE**

Az ÁSZF-et a szolgáltató - ezen pontban meghatározott módon - egyoldalúan módosíthatja. A szolgáltató a módosított ÁSZF-et köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélkapcsolati helyeken közzétenni, és a módosításról köteles az előfizetőt a hatályba lépést megelőzően 30 nappal értesíteni. A módosított általános szerződési feltételek a korábban kötött előfizetői szerződéseket módosítják és kiegészítik.

Szolgáltató a tájékoztatás ügyfélszolgálatán történő közzétételének az alábbiak teljesítésével tesz eleget:

- a tájékoztatást a helyiségben, és/vagy az interneten működtetett ügyfélszolgálatán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Szolgáltató az előfizető értesítésére fennálló kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- elektronikus levélben történő értesítéssel, vagy
- egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. telefon útján )
- az értesítendő előfizetők körétől függően az értesítés történhet országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Szolgáltató a napilapban közlemény útján történő értesítési módot kizárólag abban az esetben alkalmazhatja, amennyiben az előfizetőket az előfizetői szolgáltatás - a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, naptári hónaponként 1 (egy) napot nem meghaladó - szüneteltetéséről illetve az ÁSZF módosításáról kívánja tájékoztatni.

Az ÁSZF módosítása esetén a szolgáltató értesítésének az alábbiakat kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- a módosítások hatályba lépésének időpontja
- a módosított ÁSZF elérhetősége
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összege,
- az a feltétel, jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, lényeges körülmény, amelylyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok.

Szolgáltató nem köteles az előfizetőt az ÁSZF azon módosításáról tájékoztatni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell - értelemszerűen - alkalmazni. Az egyedi előfizetői szerződés

ÁSZF-től eltérő része írásban, szóban illetve ráutaló magatartással a felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés erre irányuló rendelkezése alapján a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a módosítás elfogadásának minősül.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Amennyiben szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott jogosultsága alapján az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, erről előfizetőt a módosítás hatálybalépés megelőzően 30 nappal értesíti. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az ÁSZF módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

A szolgáltatási díjak a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított fogyasztóiár-index függvényében emelkedhetnek az alábbiak szerint:

a., A szolgáltatási díjemelés mértéke a díjváltoztatásról szóló előfizetői tájékoztató közzétételét megelőző harmadik hónaptól visszamenőlegesen számított egy év/vagy a legutóbbi díjemelés óta eltelt időszak hónapjaira megállapított – a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett - fogyasztóiár-indexek havi változásainak szorzata. Az így figyelembevett hónapok száma azonban nem haladhatja meg a 36 hónapot.

b., Szolgáltató a fentiek szerint megállapított mértéket meghaladó egyoldalú díjemelésre kizárólag abban az esetben jogosult, amennyiben azt a gazdálkodását illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezen indokok az alábbiak lehetnek:

- technológiaváltozás okozta költségnövekedés
- megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség
- az igénybevett szolgáltatás ügyfélkörének jelentős csökkenése
- devizaárfolyamok inflációt meghaladó változása
- számviteli és adójogszabályok valamint vámtarifakulcsok változása

A fenti indokok alapján végrehajtott díjemelés mértéke nem haladhatja meg a díjváltoztatásról szóló előfizetői tájékoztató közzétételét megelőző harmadik hónaptól visszamenőlegesen számított 12 havi vagy a legutóbbi díjemelés óta eltelt időszak hónapjaira megállapított – Központi Statisztikai Hivatal által közzétett - fogyasztóiár-index havi változásai szorzatának az 50 %-át, és a fogyasztóiár-index havi változásainak a szorzatán felüli díjemelés együttes mértéke 36 hónapon belül nem lehet magasabb 10 %-nál.

c., A szolgáltatási díjak fentiekől eltérő mértékű módosítása kizárólag a szerződő felek közös megegyezésével történhet.

A szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást tesz közzé.

Amennyiben a megváltozott díjakat tartalmazó számla előfizető által történő kiegyenlítése nem történik meg a számlán megjelölt fizetési határidőn belül, akkor a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ÁSZF 9. és 10.2. pontja szerint járjon el.

Az előfizető díjazás ellenében kérheti a szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését. Szolgáltató az előfizetői bejelentés alapján az igényt nyilvántartásba veszi és - a műszaki feltételek megléte esetén - értesíti az előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről. Amennyiben az előfizető igénye a kérelem beérkezését követő 30 napon belül megvalósítható, úgy szolgáltató erről előfizetőt tájékoztatja, és az előfizetői hozzáférést áthelyezi. Amennyiben az áthelyezési igény a kérelem beérkezését követő 30 napon belül műszaki feltételek hiányában nem valósítható meg, erről előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) a kérelmezéstől számított 15 napon belül értesíti. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatására irányuló szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az egyes előfizetői szolgáltatásoknál rögzített díjat érvényesíti. A 15 napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia szolgáltatónak.

Az előfizető módosíthatja a számlázás címét, melyet írásban köteles bejelenteni az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott ügyfélkapcsolati helyen, a szolgáltató az igényt 30 napon belül - díjmentesen - teljesíti.

Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatás körében, annak szerződési feltételeiben beálló változásokról tájékoztatja előfizetőit. A meglévő termék(ek)ben [előfizetői szolgáltatás(ok)ban] bekövetkezett változásokat az ÁSZF megfelelő függelékébe bevezeti.

Az előfizető adataiban (cégnév, székhely, telephely) valamint képviselői személyében bekövetkezett változásokról köteles a szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozást követő 15 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat

fizetni, az átírás esetén fizetendő szerződésmódosítási díj összegét a 1-4. sz. függelék tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét köteles az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

## **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

Az előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az előfizető erre vonatkozó kérését írásban, legalább a szünetelés kezdő időpontja előtt 10 nappal köteles benyújtani szolgáltatóhoz. Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot. Az előfizető által kért szünetelés időtartamára az előfizetőnek a havidíj 20%-át kell megfizetnie. Az előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szüneteltetést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabály által előírt módon

Az 1., 2. és 4. sz. függelékben meghatározott bérelt vonali szolgáltatások esetében a bérelt-vonali szolgáltatás meghibásodásából származó szünetelés maximális ideje nem lehet többévi 5 (öt) munkanapnál.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – a rendszeres karbantartás esetét kivéve – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem terheli szolgáltatót ezen kötelezettség, ha szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

## **9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;

b) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot

Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul, legkésőbb 3 (három) munkanapon belül megszünteti, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződés legfeljebb 8 (nyolc) napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén az előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

Az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

### **10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

A szolgáltató rendes felmondással és azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni.

A határozott és határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal a szolgáltató írásban az előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel fel szólította a szerződésszegő felet, és ez a határidő (legalább 15 nap) eredménytelenül telt el. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját, valamint az előfizetőt a felmondásban tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződése nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az előfizető:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető szolgáltatói értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg
- a jogkövetkezményekre figyelmeztetést követő értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 forintot. Szintén nem jogosult a szolgáltató az előfizetői szerződés felmondására, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Szolgáltató a szerződés felmondása helyett jogosult biztosítékot kérni (pl. bankgarancia, kezességvállalás stb. ) vagy az ÁSZF 9. pontjában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét illetve használatát.

Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes vagy rendkívüli felmondása esetén a felmondást indokolni kell. A felmondásnak ezen túlmenően tartalmazni kell a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját és - ha a felmondás indoka az előfizető szerző-

désszegése, akkor – az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az, két egymás utáni kézbesítést követően "Nem kereste", "Átvételt megtagadta" vagy „Nem fogadta el” jelzéssel érkezik vissza.

A határozott idejű szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A határozatlan idejű szerződés a fentiekben foglaltakon kívül megszűnhet

- közös megegyezéssel
- bármelyik szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A meghatározott időszakra vonatkozó kedvezményesen biztosított díj esetében a szolgáltatás határozott, kedvezményes időszak lejáratí idõ elõtti szüneteltetése, továbbá az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése esetén a szolgáltató az előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére illetve kötbér megfizetésére kötelezheti az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint.

A Szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri csatlakozási díjat nem fizeti vissza csak akkor, ha a szerződés megszűnése az előfizető részéről a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt történik.

## **11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELENEK MENETE**

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban, a szolgáltatás minőségére vonatkozó - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. Az előfizetőnek a szolgáltatás hibája esetén az 1 – 4. sz. függelékben meghatározott hibabejelentő szolgálat(ok)nál kell a hibát bejelenteni.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy

egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, hívószámát;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az összeköttetés azonosító számát;
- munkaszüneti napon történő bejelentés esetén az előfizetőhöz való bejutás rendjét.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót, a hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hibabejelentést követően a hibajegy számát (a hiba felvételének sorszámát) közli az előfizetővel.

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az előfizetői hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató maradéktalanul és megfelelő indoklással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt

Ha hiba kijavítása átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, ezért a szolgáltató az előfizető részére a havi előfizetési díjból 15%-os díjcsökkentést nyújt, mely a szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja

Az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

A hibaelhárítási határideje legfeljebb 72 óra. Az egyes előfizetői szolgáltatások esetén vállalt - 72 óránál rövidebb - hibaelhárítási határidő(ke)t az 1-4. sz. függelék tartalmazza.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt

új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. a hiba kijavítására megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Az előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, a szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgáltatást felajánlja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy szolgáltató mérési eredményei szerint az előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a szolgáltató a hibaelhárítást azért nem tudja lezárni, mert az előfizető, vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), akkor a hiba lezártnak tekinthető, amennyiben a felügyeleti rendszer, vagy a szolgáltató mérési eredményei megfelelnek a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95% ára: 72 óra.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében a jellemző hibaelhárítási időt az 1., 2. és 4. sz. függelék tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a szolgáltató nem ért egyet, az előfizető hatósági vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek a jegyzőkönyvileg rögzített véleményét a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól minőségfelügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra ( a továbbiakban együtt: a szerződés tárgyát képező hírközlési szolgáltatás minősége, vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra ( számlázásra ) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az előfizető, vagy a szolgáltató kérelmére a Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket ( tanúsítványt ) figyelembe véve tisztázza a tényállást.

Az előfizető jogosult panaszával a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, úgy az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróságokhoz fordulhatnak.

fordulhat..

## **12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)**

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja előfizetőit.

Az ügyfélszolgálati helyek felsorolását a függelékek tartalmazzák.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban –tett - reklamációját kivizsgálja, és erről, 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja a szolgáltató. Az erről szóló bejelentést ( díjreklamációt ) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követő 15 napon belül írásban tájékoztatja. A határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozásra való hivatkozással felmondani. Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó, a jegybanki alapkamat figyelembevételével megállapított kamatait az előfizető részére jóváírja. A nem vitatott összeget az előfizető a szolgáltató számlája alapján a számlán megjelölt fizetési határidőben megfizetni köteles.

***Az előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.***

***Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.***

***Amennyiben a szolgáltató az előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a hírközlési hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A hírközlési hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a 17. pont tartalmazza.***

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A szolgáltató felelőssége a bérelt vonali szolgáltatást illetően a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed.

A szolgáltató köteles haladéktalanul írásban értesíteni az előfizetőt az ügyfélkapcsolat helyében bekövetkező változásról.

Az előfizető reklamációja esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét- kizárólag a saját adatok vonatkozásában - az előfizető számára biztosítja.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

### **13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni.

A bérelt vonali szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a bérelt vonali szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely elévülési idő az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítésének napjától számítódik.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása a szolgáltató érdekkörében merül fel, úgy a szolgáltató hibás teljesítés miatt kötbér fizetésére köteles. . Az üzemképtelen összeköttetés vállalt határidőn túli hibaelhárítása esetén, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által - az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban - kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorososa. . Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Szolgáltató fentiekén túlmenő kötbérfizetési kötelezettségét az egyes előfizetői szolgáltatások esetén az 1-4. sz. függelék tartalmazza.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony meg-

szűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult a díjjóváírásra.

A szolgáltatás ellenértékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti korlátozás esetén a szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

Az előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezés csatlakoztatásából, a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizető nem kísérelheti meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatását, átalakítását. Ezen kötelezettség megszegése esetén az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltatónak okozott kárt.

A bérelt vonali szolgáltatást harmadik félnek továbbértékesíteni csak a szolgáltató engedélyével, az erre irányuló szolgáltatási szerződés megkötése mellett jogosult előfizető.

Szerződő felek közötti jogvita rendezésének eljárása, az előfizetői bejelentések és panaszok intézésének módja, az eljáró hatóságokkal kapcsolatos kérdések - egyebekben - a 12. pontban szabályozottak.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (Vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás szabotázs, robbantásos merénylet vagy más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

#### **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

A bérelt vonali szolgáltatás igénybevételéhez csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §-ának (1)-(3) bekezdésében meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s azt ezt igazoló megfelelőségi nyilatkozattal ellátott végberendezést szabad használni.

Az egyes előfizetői szolgáltatásokhoz használható végberendezéseket az 1-4. sz. függelékek tartalmazzák.

#### **15. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot kezelhet.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot valamint azon személyes adatot, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely adatkezelés nem a fentiekben meghatározott célból történik.

A szolgáltató előfizetői adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. sz. törvény valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.- törvény figyelembevételével végez.

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az előfizető által megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság a szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Szolgáltató előfizető részére az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat biztosítja.

A fenti adatkezelési szabályoktól részletesebb rendelkezéseket a függelékek tartalmazhatnak.

## **16. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERI DÍJAK, RENDSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE**

A Szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat az előfizetői szolgáltatások 1-4. sz. függelék szerinti leírásában foglaltak alapján.

Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni.

Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egy éves elévülési időn belül van lehetőség.

Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a kifogás kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 napos fizetési határidővel történik. Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja megalapozott, úgy a szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelve visszafizeti az előfizetőnek. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a téves számla előfizető által történt befizetésének napja.

A késedelmi kamat mértéke a mindenkori hatályos jogszabályoknak megfelelő.

A nyújtható kedvezményeket, azok feltételeit, valamint a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit a 1-4. sz. függelék - díjazás és számlázás alapelveit tartalmazó leírása – tartalmazza.

A Szolgáltató az esedékes díjakról – eltérő megállapodás hiányában - havonta számlát készít, és az előfizető részére megküldi.

A számlában szereplő egyszeri csatlakozási díj a létesítést követően, az előre fizetendő havi előfizetési és az utólag fizetendő forgalmi díj az üzembe helyezett szolgáltatás kez-

dési időpontjától esedékes, a szolgáltató számlája alapján, a számla megküldését követően, az azon feltüntetett időpontig.

A számlák megfizetése átutalással történik.

A szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak.

#### 17. Hírközlési hatóság, fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetősége:

### NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	<i>Cím</i>	<i>Levelezési cím</i>	<i>Telefonszám</i>	<i>Faxszám</i>	<i>Nyitvatartási idő</i>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság</b>	<b>1015 Budapest Ostrom u. 23-25.</b>	<b>1525 Budapest Pf.75.</b>	<b>457 7100</b>	<b>356 5520</b>	<b>-</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda</b>	<b>1133 Budapest Visegrádi u. 100.</b>	<b>1376 Budapest 62. Pf.997.</b>	<b>468 0500</b>	<b>468 0509</b>	<b>H: 13.00-18.00 K: 9.00-15.00 Sze: 9.00-15.00 P: 9.00-13.00</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda</b>	<b>7624 Pécs Alkotmány u. 53.</b>	<b>7602 Pécs PFÜ Pf.459.</b>	<b>06 72 508 800</b>	<b>06 72 508 808</b>	<b>H: 14.00-18.00 Sze: 8.00-12.00 P: 8.00-12.00</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda</b>	<b>4025 Debrecen Hatvan u. 43.</b>	<b>4001 Debrecen Pf.230.</b>	<b>06 52 522 122</b>	<b>06 52 417 857</b>	<b>H: 14.00-18.00 Sze: 8.00-12.00 P: 8.00-12.00</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda</b>	<b>3529 Miskolc Csabai kapu 17.</b>	<b>3501 Miskolc Pf.391.</b>	<b>06 46 555 500</b>	<b>06 46 411 475</b>	<b>H: 14.00-18.00 Sze: 8.00-12.00 P: 8.00-12.00</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda</b>	<b>6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.</b>	<b>6701 Szeged Pf.689.</b>	<b>06 62 568 300</b>	<b>06 62 568 368</b>	<b>H: 14.00-16.00 Sze: 8.00-12.00 P: 8.00-12.00</b>
<b>Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda</b>	<b>9400 Sopron Kossuth L. u. 26.</b>	<b>9401 Sopron Pf.123.</b>	<b>06 99 518 500</b>	<b>06 99 518 518</b>	<b>H: 14.00-18.00 Sze: 8.00-12.00 P: 8.00-12.00</b>

**NHH Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala**

**1525 Budapest Pf. 75.**  
**Telefon: 4577-141**  
**Fax: 4577-105**  
**E-mail: [hfjkh@nhh.hu](mailto:hfjkh@nhh.hu)**

**FOGYASZTÓVÉDELMI FŐFELÜGYELŐSÉG**

	<i>Cím</i>	<i>Levélcím</i>	<i>Telefonszám</i>	<i>Faxszám</i>
<b>Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>1088 Budapest, József Krt. 6.</b>	<b>1428 Budapest Pf. 20.</b>	<b>459 4800 06 80 201 205</b>	<b>210 0373</b>

**FŐVÁROSI, MEGYEI FOGYASZTÓVÉDELMI FELÜGYELŐSÉGEK**

	<i>Cím</i>	<i>Levélcím</i>	<i>Telefonszám</i>	<i>Faxszám</i>
<b>Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>1088 Budapest, József Krt. 6.</b>	<b>1364 Budapest Pf. 234.</b>	<b>459 4917</b>	<b>459 4870</b>
<b>Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>9022 Győr, Árpád út 32.</b>	<b>9002 Győr, Pf. 510.</b>	<b>06 96 514 484, 06 96 514 485</b>	<b>06 96 514 488</b>
<b>Komárom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>2800 Tatabánya, Fő tér 36.</b>	<b>2801 Tatabánya, Pf. 167.</b>	<b>06 34 517 134</b>	<b>06 34 517 217</b>
<b>Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>9701 Szombathely, Berzsenyi D. tér 1.</b>	<b>9701 Szombathely, Pf. 208.</b>	<b>06 94 506 510</b>	<b>06 94 312 177</b>
<b>Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>8201 Veszprém, Megyeház tér 1.</b>	<b>8201 Veszprém, Pf. 184.</b>	<b>06 88 579 342</b>	<b>06 88 579 337</b>
<b>Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14.</b>	<b>8002 Székesfehérvár, Pf. 242.</b>	<b>06 22 514 791</b>	<b>06 22 311 577</b>

	<i>Cím</i>	<i>Levélcím</i>	<i>Telefonszám</i>	<i>Faxszám</i>
<b>Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10.</b>	<b>8901 Zalaegerszeg, Pf. 222.</b>	<b>06 92 313 597</b>	<b>-</b>
<b>Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>7400 Kaposvár, Fő u. 57.</b>	<b>7401 Kaposvár, Pf. 281.</b>	<b>06 82 410 026 06 82 424 151</b>	<b>06 82 424 151</b>
<b>Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.</b>	<b>7101 Szekszárd, Pf. 249.</b>	<b>06 74 501 260</b>	<b>06 74 411 749</b>
<b>Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>7621 Pécs, József Attila u. 19.</b>	<b>7601 Pécs, Pf. 241.</b>	<b>06 72 215 904</b>	<b>6 72 525 572</b>
<b>Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.</b>	<b>3101 Salgótarján, Pf. 95.</b>	<b>06 32 520 489, Közp.: 06 32 520 474</b>	<b>06 32 520 490</b>
<b>Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>1052 Budapest, Városház u. 7.</b>	<b>1364 Budapest, Pf. 270.</b>	<b>318 2681</b>	<b>318 1639</b>
<b>Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>6000 Kecskemét, Deák Ferenc tér 3.</b>	<b>6001 Kecskemét, Pf. 452.</b>	<b>06 76 513 765</b>	<b>06 76 513 710</b>
<b>Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.</b>	<b>3301 Eger, Pf. 310.</b>	<b>06 36 517 138</b>	<b>06 36 517 206</b>
<b>Jász-Nagykunszolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>5000 Szolnok, Ságvári körút 4. 10.em.</b>	<b>5001 Szolnok, Pf: 218</b>	<b>06 56 343 603</b>	<b>-</b>

	<i>Cím</i>	<i>Levélcím</i>	<i>Telefonszám</i>	<i>Faxszám</i>
<b>Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>6741 Szeged, Török utca 8.</b>	<b>6741 Szeged, Török utca 8.</b>	<b>06 62 420 931 06 62 420 566</b>	<b>06 62 425 335</b>
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>3541 Miskolc, Győri kapu 24/b.</b>	<b>3541 Miskolc, Pf. 184.</b>	<b>06 46 500 380</b>	<b>06 46 500 381</b>
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5.</b>	<b>4400 Nyíregyháza, Pf. 145.</b>	<b>06 42 310 705</b>	<b>06 42 310 705</b>
<b>Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A.</b>	<b>4002 Debrecen, Pf. 262.</b>	<b>06 52 410 501</b>	<b>06 52 507 598</b>
<b>Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.</b>	<b>5601 Békéscsaba, Pf. 284.</b>	<b>06 66 441 352</b>	<b>-</b>

## 18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Szolgáltató általános szerződési feltételeit és annak kivonatát a függelékekben megjelölt ügyfélkapcsolati helyein és a [www.magyartelekom.hu](http://www.magyartelekom.hu) internetes oldalán közzéteszi. Az ÁSZF-et és annak kivonatát szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.